

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И НАУКИ  
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ТОРГОВО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.04 Освоение должности служащего: Портье**  
по специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Квалификация «Специалист по туризму и гостеприимству»

**Срок обучения на базе основного общего образования – 2 года 10 месяцев**

**г. Нальчик, 2023 г.**

111.04

Рассмотрено на заседании  
ЦМК \_\_\_\_\_ дисциплин  
Протокол № 8 от 22.03.2023

«Утверждаю»  
Заместитель директора по УР  
ГБПОУ «КБТТК»  
Буздова О.В.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ Аушева Н.И.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе:  
Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»;

Примерной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, разработанной федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм;

Приказа Минпросвещения России от 24 августа 2022г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрировано в Минюсте РФ от 21.09.2022 г. № 70167);

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приёму и размещению гостей»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05 сентября 2017 года №657н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 года №281н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 года №115н «Об утверждении профессионального стандарта «Официант/бармен»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09 марта 2022 г. № 113н «Об утверждении профессионального стандарта 33.011 «Повар».

**Организация разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Кабардино-Балкарский торгово-технологический колледж»

**Разработчик:** Шогенова Альбина Лионовна – преподаватель спец дисциплин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.04 Освоение должности служащего: Портье**

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04 Освоение должности служащего: Портье**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 4.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт в:	разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
Знать:	законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения;
Уметь:	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены

На основании протокола № 7 от 22.03.23г заседания ЦМК Профессиональных дисциплин определены следующие личностные результаты воспитания в рамках изучения дисциплин в соответствии с программой воспитания: ЛР-1-8;18-24

<p align="center"><b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b> (дескрипторы)</p>	<p align="center"><b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b></p>
<p>Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознаний свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве</p>	<p align="center"><b>ЛР 1</b></p>
<p>Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками</p>	<p align="center"><b>ЛР 2</b></p>
<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права</p>	<p align="center"><b>ЛР 5</b></p>
<p>Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>	<p align="center"><b>ЛР 6</b></p>
<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого</p>	<p align="center"><b>ЛР 7</b></p>

<p>человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения.</p> <p>Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей</p>	
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан.</p> <p>Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России.</p> <p>Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение</p>	<b>ЛР 8</b>
<p>Способный работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<b>ЛР 18</b>
<p>Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях</p>	<b>ЛР 19</b>
<p>Сформированность особенных нравственных установок, соответствующих характеру профессии и требующих от специалиста соблюдение определенных для данной профессии норм этики и этикета</p>	<b>ЛР 20</b>
<p>Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.</p>	<b>ЛР 21</b>
<p>Готовый к конкурентоспособности на рынке труда, активно применяющий полученные знания на практике.</p>	<b>ЛР 22</b>
<p>Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения.</p>	<b>ЛР 23</b>
<p>Развивающий навыки сотрудничества со взрослыми и сверстниками в разных социальных ситуациях, умеющий не создавать конфликтов и находить выходы из спорных ситуаций.</p>	<b>ЛР 24</b>

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля  
ПМ 04 «Освоение должности служащего: Портъе»**

**Всего часов – 292 часов**

в том числе в форме практической подготовки – 144 часа

Из них на освоение

МДК 04.01 – 38 часов

Самостоятельная работа – 1 час

Всего занятий – 33 часа

Теоретические занятия - 13 часов

Практические занятия – 20 часов

Консультация – 2 часа.

Промежуточная аттестация – 2 часа.

МДК 04.02 – 38 часов

Самостоятельная работа – 1 час

Всего занятий – 33 часа

Теоретические занятия - 23 часа

Практические занятия - 10 часов

Консультация – 2 часа.

Промежуточная аттестация – 2 часа.

МДК 04.03 – 72 часов

Самостоятельная работа – 2 часа

Всего занятий – 66 часов

Теоретические занятия – 36 часов

Практические занятия – 30 часов

Консультация – 2 часа.

Промежуточная аттестация – 2 часа.

Практики – 144 часов, в том числе

учебная – 36 часов;

производственная – 108 часов.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Всего	Обучение по МДК				Практики		
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	консультации	Учебная	Производственная	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ПК 1.2, 1.3 ОК 4 – ОК 6; ОК9 ЛР 1, 2,6,17-24	Раздел 1. Деловая культура и основы управления персоналом	<b>33</b>	20	<b>33</b>	20	1	2		2		
ПК 1.2, 1.3 ОК 3, ОК 6 – ОК7, ОК 9  ЛР 7,8,9,17-24	Раздел 2. Санитария и гигиена ПГХ	<b>33</b>	20	<b>33</b>	10	1	2		2		
ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09, ОК 10 ЛР1,13,17-24	Раздел 1. Организация и технология деятельности портье	<b>66</b>	30	<b>66</b>	30	2	2		2		
Самостоятельная работа		<b>4</b>									
Учебная практика		<b>36</b>	36							<b>36</b>	
Производственная практика		<b>108</b>	108								<b>108</b>
Консультации		<b>6</b>									
Промежуточная аттестация		<b>6</b>									
<b>Всего:</b>		<b>292</b>	214	<b>132</b>	60	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.04 Освоение должности:Портъе

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
<b>МДК 04.01 «Деловая культура и основы управления персоналом»</b>		<b>33/20</b>
<b>Раздел 1. Основные сведения о деловой культуре</b>		<b>15/7</b>
<b>Тема 1.1. Основные сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	4
	Основные этические категории. Этикет делового общения. Этика и культура поведения делового человека.	2
	Роль и задача профессионального этикета Специфика культуры речи, речевой этикет. Культура телефонного общения	
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическое занятие №1 Тест на этику поведения в организации. Практическое занятие №2 Тест «Ваш стиль делового общения» Проведение психодиагностической методики по определению стиля делового общения.	2
<b>Тема 1.2 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	5
	Понятие о личности в психологии. Познавательные психологические процессы	3
	Темперамент, типы темперамента. Характер, формирование характера. Черты характера	
	Интересы, задатки, способности. Эмоции и чувства, их роль в деловой жизни.	
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическое занятие №3 «Способность к научному творчеству» Проводится психодиагностический тест по определению общих способностей и способности к научному творчеству. Практическое занятие №4 Определение индивидуальной направленности личности учащегося по методике «Определение направленности личности» (на себя, на общение, на дело).	2
<b>Тема 1.3 Основные подходы к управлению персоналом</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6
	Организационный контекст управления персоналом. Понятие и характеристика стилей управления	3
	Психологические основы принятия и реализации управленческих решений	

	Управление персоналом на стадии формирования организации.	
	Управление персоналом на стадии интенсивного роста организации. Адаптация новых сотрудников.	
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическое занятие №5. Тест «Стили руководства» Практическое занятие №6 «Определение особенностей, присущих авторитарному, демократическому и либеральному стилю руководства» Практическое занятие №7. Лидер или администратор. Овладения методами психологического исследования.	3
<b>Раздел 2. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия</b>		<b>18/13</b>
<b>Тема 2.1 Конфликтные ситуации в деловых отношениях и способы их разрешения.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6
	Причины возникновения, формула и типы конфликтов. Позитивные и деструктивные конфликты.	2
	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Рекомендации по управлению конфликтами в деловых отношениях.	
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическое занятие №8. Анализ причин конфликтных ситуаций. Моделирование, проигрывание и методологический анализ конфликтных ситуаций. Практическое занятие №9. Тест «На сколько вы конфликтны?» Актуализация представлений и знаний по теме занятия коррективкой знаний по указанной теме. Практическое занятие №10. Тестирование по методикам «Уровень конфликтности» Практическое занятие №11. Тест «Стратегия проведения в конфликте». Интерпретация данных, полученных в ходе проведения обследования.	4
<b>Тема 2.2 Стрессы и управления эмоциональными состояниями.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	6
	Виды эмоциональных состояний. Типы психологических кризисов.	2
	Причины возникновения и признаки стресса. Рекомендации по эмоциональной саморегуляции. Действия для освобождения от отрицательных эмоций	
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическое занятие №12. Исследование эмоционального состояния личности по методикам «Опросник нервно-психического напряжения»? Практическое занятие №13. «Шкала сниженного настроения – субдепрессии». Практическое занятие №14. Выявления основных методов психо-профилактики стрессов. Практическое занятие №15. Обучение методам регуляции психических состояний: технике самоконтроля, нервно-мышечной релаксации, медитации, аутогенной тренировки.	4

	<b>Содержание учебного материала</b>	6
<b>Тема 2.3 Психологические основы деятельности по подбору, стимулированию трудового поведения, обучению, расстановке и организации повышения квалификации кадров</b>	Современная концепция управления персоналом. Методы и технология отбора и найма персонала. Социальная трудовая адаптация персонала. Принципы ведения деловых бесед.	1
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическое занятие №16. Составление схем: «Основные цели управления персоналом», «Задачи управления персоналом на современном этапе». Практическое занятие №17. Выявления основных форм изучения поведению на предприятии с целью адаптации к организации, лучшего взаимодействия с организационным оружием. Практическое занятие №18. Рассмотрение опыта различных корпораций по адаптации работников. Практическое занятие №19. Составление трудовых договоров. Составление схемы «Формы повышения квалификации». Практическое занятие №20. Разработать должностную инструкцию на конкретное рабочее место	5
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b> 1. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. 2. Этика и этикет телефонных переговоров		1
<b>Раздел 2. «Санитария и гигиена предприятий гостиничного хозяйства»</b>		
<b>МДК 04 02 «Санитария и гигиена предприятий гостиничного хозяйства»</b>		
<b>Тема 2. 1.Понятие о микроорганизмах</b>	1 Предмет, цели задачи курса. Роль микробов в природе. 2 Виды микробов и их размеры	4
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическая работа№1-2 Морфология микробов (письменное сообщение по заданному вопросу)	2
<b>Тема 2.1Основные сведения о гигиене и санитарии.</b>	1. Общие понятия о гигиене труда 2. Рациональная организация трудового процесса. 3. Значение и соблюдение правил личной гигиены. 4. Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию тела, рук. Сан одежды. 5. Медицинский осмотр работников производства, порядок и периодичность	6
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическая работа№3 Санитарная подготовка персонала. Гигиенические требования к внешнему виду. (письменное сообщение по заданному вопросу).	1

<b>Тема 2.2. Гигиенические требования к содержанию предприятий питания и туризма</b>	6. Особенности уборки отдельных помещений; санитарный режим предприятий. 7. Дезинфекция и дезинфицирующие средства.стр.160 8. Моющие средства для обработки помещений, оборудования, инвентаря, посуды. 9. Дезинсекция и дератизация как борьба с насекомыми и грызунами. Правила обращения с отравляющими веществами.	<b>6</b>
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическая работа№4 Санитарные требования к содержанию помещений общего пользования и гостиничных комплексов. (письменный опрос) Практическая работа №5 Дезинфекция, дезинсекция и дератизация. (тестирование)	2
<b>Тема 2.3.Пищевые инфекционные заболевания</b>	1. Общие понятия об инфекциях и инфекционных заболеваниях. 2. Острые кишечные инфекции 3. Пищевые отравления. Меры предупреждения пищевых отравлений	<b>6</b>
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическая работа№6 Профилактика пищевых инфекции (письменный опрос) Практическая работа№7 Профилактика пищевых отравлений (письменный опрос) Практическая работа№8 Профилактика пищевых отравлений (письменный опрос)	3
<b>Тема 2.4 Санитарно-гигиеническая оценка пищевых продуктов и их эпидемиологическое значение.</b>	1. Санитарно-эпидемиологические требования к использованию пищевых добавок. 2. Санитарно-эпидемиологические требования к использованию генетически модифицированных пищевых продуктов.	<b>4</b>
	<b>В том числе практических занятий</b> Практическая работа№9 Гигиенические требования к построению рационального питания, сан. требований к пищевым добавкам. Практическая работа№10 Гигиенические требования к построению рационального питания, сан. требований к пищевым добавкам.	2
<b>Тема 2.5 Санитарное законодательство и санитарный надзор</b>	1. Санитарный надзор. Органы государственного санитарного надзора. 2. Основные требования государственного санитарного надзора. 3. Обязанности работников санитарных служб на предприятиях сферы туризма 4. Контрольная работа№1 Профилактика пищевых отравлений и кишечных инфекции. 5. Организация и проведение производственного контроля	<b>7</b>

	6. Требования к соблюдению санитарно –эпидемиологических правил на ПОП 7. Санитарно-эпидемиологический надзор и санитарно-эпидемиологическое законодательство	
<b>Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2</b>		<b>1</b>
1. Требования санитарного надзора, предъявляемые к гостиничным предприятиям 2. Моющие средства для обработки помещений гостиницы		
<b>Раздел 3. «Технология работ по должности служащего Портье»</b>		
<b>МДК 04.03. «Технология работ по должности служащего Портье»</b>		66
<b>Тема 3.1 Организация работы портье</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8
	1. Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приемке, регистрации и размещению гостей.	1
	2. Организация и технология работы службы приема и размещения	1
	3. Должностные обязанности портье.	1
	4. Квалификационная характеристика должности портье	1
	5. Организация рабочего места портье.	1
	6. Оборудование и технические средства службы приема и размещения	1
	<b>В том числе практических занятий</b> 1. Основные правила организация работы портье. 2. Составление кроссворда по теме	2
<b>Тема 3. 2. Правила приема, регистрации и поселения гостей</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	12
	1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	1
	2. Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания в пределах РФ	1
	3. Прием и регистрация индивидуальных клиентов	1
	4. Прием и регистрация туристских групп	1
	5. Прием и регистрация корпоративных клиентов.	1
	6. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP-персон	1
	<b>В том числе практических занятий</b> 1. Изучение нормативных документов регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей 2. Процедура регистрации гостей 3. Оформление анкеты, карты гостя, разрешения на поселение 4. Автоматизированная система в службе приема и размещения 5. Изучение правила работы с VIP-гостями 6. Решение ситуационных задач.	6
<b>Содержание учебного материала</b>	10	

<b>Тема 3. 3. Предоставление дополнительных индивидуальных услуг</b>	1. Перечень основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия	1
	2. Услуги питания.	1
	3. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств	1
	4. Предоставление индивидуальных услуг	1
	5. Услуги бизнес-центра	1
	6. Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы»	1
	1. Предоставление услуг питания. 2. Автоматизированные системы в службе приема и размещения 3. Составление экскурсионной программы для гостей 4. Изучения индивидуальных услуг для постоянных гостей, для VIP клиентов	4
<b>Тема 3. 4. Решение конфликтных экстраординарных ситуаций</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8
	1. Речевые стандарты при общении с гостями.	1
	2. Этикет телефонных переговоров	1
	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.	1
	4. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.	1
	5. Помощь в экстраординарных ситуациях с гостями	1
	6. Организация хранения личных вещей	1
	<b>В том числе практических занятий</b> 1. Решение экстраординарных ситуаций 2. Решение конфликтных ситуаций с гостями в отеле	2
<b>Тема 3. 5. Правила оформления счетов за проживание дополнительные услуги</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	10
	1. Стандарты качества обслуживания гостей при выписке.	1
	2. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы.	1
	3. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги	1
	4. Виды расчетов с проживающими, наличный /безналичный расчет	1
	5. Выезд гостя. Документальное оформление, проводы	1
	6. Порядок, причины возврата денежных сумм гостям.	1
	<b>В том числе практических занятий</b> 1. Выписка гостя. Оформление счетов 2. Передача смены. Заполнение необходимых отчетных документов. 3. Решение ситуационных задач 4. Решение тестовых заданий	4
<b>Тема 3. 6. Технология ночного портье работы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	8
	1. Функции ночного портье и правила аудита	1
	2. Учет движения номерного фонда. Анализ основных показателей гостиницы.	1

	<p><b>В том числе практических занятий</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Шахматная ведомость, изучение, составление</li> <li>2. Анализ показателей ADR и REVPAR на примере гостиничного предприятия</li> <li>3. Обязанности ночного портье</li> <li>4. Функциональные обязанности ночного аудита</li> <li>5. Составление словаря терминов и определений по теме</li> <li>6. Решение тестовых заданий</li> </ol>	6
<p><b>Тема 3. 7.</b> <b>Информационные и телекоммуникационные технологии в работе портье</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>	10
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Использование информационных и телекоммуникационных технологий в работе портье Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera</li> </ol>	2
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Методы работы с программными продуктами (регистрация писем-заявок, поиск по базе данных номерного фонда)</li> </ol>	2
	<p><b>В том числе практических занятий</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение автоматизированных систем управления гостиничным предприятием: Fidelio.</li> <li>2. Изучение автоматизированных систем управления гостиничным предприятием: Edelweiss.</li> <li>3. Изучение автоматизированных систем управления гостиничным предприятием: Libra.</li> <li>4. Изучение автоматизированных систем управления гостиничным предприятием: Opera.</li> <li>5. Освоение методов работы с программным продуктом (регистрация писем-заявок, поиск по базе данных номерного фонда, внесение в базу данных программного продукта по загрузке номерного фонда, формирование графика заезда гостей и т.д.)</li> <li>6. Тестирование по теме</li> </ol>	6
<p><b>Самостоятельная работа при изучении раздела 3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение квалификационных характеристик портье</li> <li>2. Изучение регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп</li> <li>3. Изучение расчетов за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами, экспресс оплата.</li> <li>4. Освоение программы обслуживания постоянных гостей VIP- гостей в гостинице.</li> <li>5. Изучение основных функций ночного портье и правил выполнения ночного аудита.</li> <li>6. Составление таблицы по глобальным системам бронирования.</li> <li>7. Оформление анкеты гостя, карты гостя и разрешение на поселение</li> <li>8. Изучение статусов номерного фонда</li> <li>9. Составление ведомости движения номерного фонда</li> <li>10. Решение ситуационных задач</li> </ol>	2	
<p>Учебная практика. Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.</li> <li>2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.</li> <li>3. Выполнение сервировки стола к обеду.</li> </ol>	36	



- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>4. Выполнение сервировки стола к ужину.</li><li>5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.</li><li>6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.</li><li>7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.</li><li>8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара</li><li>9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями:<ul style="list-style-type: none"><li>• Silver service; • Банкетный сервис; • Шведский стол; • Gueridon Service</li></ul></li><li>10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.</li><li>11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.</li><li>12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.</li><li>13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.</li><li>14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.</li><li>15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.</li><li>16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.</li><li>17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</li><li>18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</li></ol> |  |
|---|--|

<p><b>Производственная практика. Виды работ:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия.</li> <li>2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.</li> <li>3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</li> <li>4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.</li> <li>5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.</li> <li>6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</li> <li>7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.</li> <li>8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.</li> <li>9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.</li> <li>10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис.</li> <li>11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.</li> <li>12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.</li> <li>13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.</li> <li>14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».</li> <li>15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».</li> <li>16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.</li> <li>17. Распределение персонала по организациям службы питания.</li> <li>18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.</li> <li>19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.</li> <li>20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.</li> <li>22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.</li> <li>23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания</li> </ol>		108
<b>Итого</b>	<b>Объем образовательной нагрузки обучающегося:</b>	<b>132</b>
	<b>Самостоятельной работы обучающегося</b>	<b>4</b>
	<b>Практика</b>	<b>144</b>
	<b>Консультации</b>	<b>6</b>
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>
	<b>Всего</b>	<b>292</b>

### 3. Условия реализации профессионального модуля ПМ.04 Освоение должности служащего: Портъе

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета №23 и учебно-тренинговой лаборатории «Гостиничный номер».

*Оборудование учебного кабинета:*

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска магнитная;
- мебель: стеллажи, полки, шкафы.

*Технические средства обучения:*

- персональный компьютер (ПК);
- мультимедиа;
- видеопроектор;
- экран

**Оборудование учебно-тренинговой мастерской:** стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования.

#### Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)	1 программа на сервере
2	Персональный компьютер	1 шт.
3	Стойка ресепшн	1 шт.
4	Телефон	1 шт.
5	Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)	1 шт.
6	Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)	1 шт.
7	Сейф	1 шт.
8	POS-терминал	1 шт.
9	Шкаф для папок	1 шт.
10	Детектор валют	1 шт.
11	Терминал для создания электронных ключей	1 шт.
12	Шкаф стеллаж для ключей	1 шт.
13	Стул	1 шт.

14	Стол для принтера	1 шт.
----	-------------------	-------

### **Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь**

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Лотки для бумаги	-	3 шт.
2.	Уборные принадлежности	-	1 комплект
3.	Корзина для мусора	-	1 шт.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

#### **Основные источники:**

1. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2020. - 218 с. <http://znanium.com>.
2. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 240 с.– [гриф ФИРО].
3. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2021 г. № 282н.
4. Федеральный закон от 2019г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».
5. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями на 13 июля 2021 г.)

#### **Дополнительные источники (печатные и электронные):**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 224 с.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Л.В.Баумгартен . - М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 288 с.

3. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учеб. пособие / Р.Я.Вакуленко, Е.А.Кочкурова. - М. : Университетская книга; Логос, 2021. – 320 с., в т.ч. <http://znanium.com>
4. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 224 с. – [гриф ФИРО].
5. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 224 с.
6. Казакевич Т.А., Ткалич А.И. Документационный сервис: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Т.А.Казакевич, А.И.Ткалич. - М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 160 с.
7. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М. : Издательский центр «Академия», 2021. – 288 с.
8. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2021.
9. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 432 с. <http://znanium.com>.
10. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 207 с. <http://znanium.com>
11. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2020.
12. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2020. - 264 с. <http://znanium.com>
13. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М.Шеламова. – 3-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2019. – 64 с.
14. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 3-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2020. – 160 с. – [гриф ФИРО].

15. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 7-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2020. – 192 с. – [гриф ФИРО].

**Интернет –ресурс:**

1. <http://www.acase.ru>
2. <http://www.hotel.uralregion.ru>
3. <http://www.hoteline.ru>
4. <http://www.goste.ru>
5. <http://www.hotelcentr.ru>

### **3.3. Общие требования к организации образовательного процесса.**

При разработке рабочей программы профессионального модуля по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство определена материально-техническая база, обеспечивающая проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки студентов, предусмотренных учебным планом, и соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам, а также требованиям ФГОС в части наличия программного обеспечения. Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (в том числе компьютерные симуляции видов профессиональной деятельности, разбор профессиональных проблемных ситуаций) в сочетании с практическим обучением способствует формированию и развитию общих и профессиональных компетенций обучающихся.

### **3.4. Кадровое обеспечение образовательной программы.**

Реализация образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля), опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы (для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального цикла).

Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

#### 4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

##### ПМ.04 освоение должности служащего:Портье

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра



деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра